

Temuco, cinco de junio de dos mil diecisiete.

VISTOS. -



A fojas 1 y ss., corre querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de conformidad a la Ley 19.496, deducidas por don **VÍCTOR HUGO SAGREDO SAGREDO**, abogado, domiciliado en calle Manuel Bulnes N°699, oficina 303, de Temuco, en representación de doña **MARCIA NADIA ARIAS NARVÁEZ**, comerciante, domiciliada en calle Los Corrales N°02260, Portal Frontera, de Temuco, en contra de don **JAIME VELASQUEZ CARCAMO**, ignora profesión u oficio, y de doña **YOSELIN ESCOBAR ARRIAGADA**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Loncomilla N°01261, villa la portada, de Temuco.

A fojas 30 y ss. corre comparendo de contestación, conciliación y prueba decretado para la fecha, el que se lleva a efecto con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante civil, don **JAVIER ALEJANDRO CARRASCO HENRÍQUEZ**, y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil, don **JAIME VELÁSQUEZ CÁRCAMO** y doña **YOSELIN ESCOBAR ARRIAGADA**.

A fojas 37 y ss. corre declaración prestada en autos por doña **MARCIA NADIA ARIAS NARVÁEZ**, chilena, casada, educadora de párvulos, edad 56 años, Cédula Nacional de Identidad N°8.744.337-K, domiciliado en Temuco, calle Los Corrales N°02260, Portal de la Frontera.

A fojas 43 y ss., corre declaración prestada en autos por don **JAIME VELÁSQUEZ CÁRCAMO**, chileno, soltero, mueblista, edad 32 años, Cédula Nacional de Identidad N°16.314.309-7, domiciliado en Temuco, en calle Loncomilla N°01261.

A fojas 45, corre audiencia de conciliación con la asistencia personal de la parte querellante y demandante civil doña **MARCIA NADIA ARIAS NARVÁEZ**, asistida por su apoderado don **JAVIER ALEJANDRO CARRASCO HENRIQUEZ**, y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil .

A fojas 50 se dispuso traer los autos para fallo.

CONSIDERANDO.-

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

1.- Que se ha iniciado causa **Rol N°243.148**, en virtud de querrela por infracción a la Ley 19.496 de fojas 1 y ss., deducida en representación de doña **MARCIA NADIA ARIAS NARVÁEZ**, en contra de don **JAIME VELÁSQUEZ CÁRCAMO** y de doña **YOSELIN ESCOBAR ARRIAGADA**, todos ya individualizados, en virtud de los siguientes **HECHOS**: Que, en el mes de abril del 2016 la demandante contrató los servicios de don **JAIME VELÁSQUEZ CÁRCAMO** para la confeccionar un closet; que el trabajo debía ser entregado en el domicilio de la demandante, a más tardar el día 30 de junio del 2016; que al llegar dicho día, los querrellados demandados civiles no cumplieron con su obligación, sin dar explicación. Que se fijó un precio de \$587.000 por la confección del closet, pagando la demandante como anticipo la suma de \$290.000, mediante cheque, documento que fue cobrado por la querellada **YOSELIN ESCOBAR ARRIAGADA**. En cuanto al **DERECHO**, se fundan en que se han infringido

- 52 -

los artículos 3° letra e), 12, 23 y 41 de la Ley N° 19.496. En virtud de lo señalado, se solicita que de lugar a la querrela y se condene a los querrellados al máximo de las sanciones que establece la Ley.

2.- Que a fojas 30 y ss., corre audiencia de contestación, conciliación y prueba que se lleva a efecto en rebeldía de la parte querrelada y demandada civil.

3.- Que en virtud de lo señalado precedentemente y ser necesario a la resolución del asunto, se dispuso la comparecencia del querrellado don **JAIME ANDRES VELÁSQUEZ CÁRCAMO**, quien compareció a fojas 43 y expuso: Que efectivamente la Sra. Marcia Arias, le mandó a hacer un closet a medida, que no recuerda la fecha, trabajo que no pudo cumplir por problemas familiares, ya que le cerraron el negocio con la maquinaria y materiales adentro de éste y que no pude seguir construyendo por no tener los medios suficientes para continuar en su rubro. Que, sin embargo, reconoce que la Sra., Marcia Arias le entregó un adelanto por la suma de \$300.000 aproximadamente, a través de un cheque que fue cobrado por su expareja YOSSELIN ESCOBAR, y que ella lo hizo solo como un favor; que él jamás he desconocido la deuda, que inclusive le ofreció a doña Marcia ARIAS pagarle el monto que ella le había adelantado, en cuotas, de acuerdo a lo que él podía pagar, pero que en ningún momento hablaron del monto de las cuota porque ella se negó de inmediato, y le dijo que tenía desconfianza. Que hace presente que su intención es responder por ese dinero en cuotas mensuales, que pueden acordar con la Sra. Marcia. Que actualmente se encuentra sin trabajo estable, que solo está realizando trabajos esporádicos. Que hace hincapié que jamás he tenido mala intención.

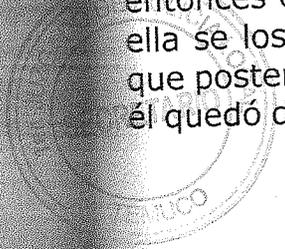
4.- Que la parte querellante y demandante civil rindió la siguiente **Prueba Documental:** **a)** a fojas 7, proyecto de fabricación del mueble objeto de esta causa, elaborado por el querrellado JAIME VELASQUEZ CARCAMO; **b)** a fojas 8, fotocopia del cheque serie 2016EE 3905966, del banco de Chile, por la suma de \$290.000, por concepto de abono al querrellado por el trabajo encomendado, de fecha 11 de abril de 2016, el que fue cobrado por doña YOSSELIN ESCOBAR ARRIAGADA; **c)** a fojas 28, copia de correo electrónico de fecha 07 de abril de 2016, enviado por el querrellado don Jaime Velásquez a la querellante doña Marcia Arias Narváez, donde se especifica el presupuesto y el proyecto del closet en el dormitorio; **d)** a fojas 29 copia de correo electrónico de fecha 07 de abril de 2016, enviado por el querrellado don Jaime Velásquez a la querellante doña Marcia Arias Narváez y correo electrónico de fecha 28 de abril de 2016, donde la querellante pregunta por el proyecto.

5.- Que la parte querellante y demandante rindió **prueba testimonial**, presentando a estrados a fojas 31 a don **FRANCISCO IVÁN MALDONADO CURIHUAL**, chileno, soltero, técnico eléctrico automotriz, edad 42 años, Cédula Nacional de Identidad N°12.929.634-8, domiciliado en la comuna de Padre las Casas, Pasaje Manquelepi N°1130, quien expone que en abril de 2015, la señora Marcia le preguntó si conocía alguien que hiciera muebles, le señaló que no, y que a la semana siguiente le dijo que no preocupara, porque, ya había encontrado una persona por internet, con la cual se contactó, quien le señaló que concurriría a su domicilio y le haría el mueble como ella quisiera, por lo que la persona fue a su casa, tomó las medidas y concretaron el acuerdo. Que, quien le iba hacer el mueble y le pidió un abono de \$290.000. Que, en ese momento ella se lo entregó mediante un cheque abierto, después de un tiempo la Sra. Marcia le contó que el cheque fue cobrado por la



pareja de él y que jamás le ha llegado un mueble a su casa. Que, se enteró de todo esto, porque, él le presta servicios automotriz a la señora Marcia. Repreguntado el testigo, para que diga el testigo si reconoce el monto abonado y la fecha del documento que se le exhibe a fojas 8.: Responde: Que sí, reconoce la fecha y el monto, porque, fue firmado por doña Marcia y que en la parte superior aparece el nombre completo de Marcia Arias Narváez. Nuevamente repreguntado para que diga el testigo si el documento que se exhibe a fojas 8, corresponde a la fecha del acuerdo entre el querellado y demandado civil y doña Marcia Arias. Responde: Que, s, por supuesto. Seguidamente, comparece a estrados a fojas 32, doña **LUZ VERONICA NARVÁEZ MAHU**, chilena, soltera, secretaria administrativa, edad 56 años, Cédula Nacional de Identidad N°9.241.226-1, domiciliada en Temuco, calle España N°410, depto. 202, quien previamente juramentada expone se enteró de la situación porque Marcia es su prima, ella como dueña de casa le contó de sus proyectos y que lo que se había prometido en la página del supuesto del mueblista nunca resultó, que para lo cual ella le había dado un cheque abierto de \$290.000. Que después de un tiempo fueron con su prima a investigar dónde estaba la fábrica, pero no había nada en la dirección, estaba cerrado con candado, la casa estaba en condiciones precarias, que no decía nada. Dice también que fue la propia madre de Jaime quien les dio la dirección donde vivía su hijo Jaime (Basilio Urrutia N°0544, Temuco), y se dirigieron a la dirección indicada, donde estaba la camioneta de él pero nunca salió del domicilio. Que se llamó a Carabineros y ante la presencia de éstos salió la mujer de él, la cual presentó su carnet y ahí se percataron que ella había sido la que cobró el cheque, que la mujer que se llamaba Yoselin, la misma que su prima había visto en el banco que había cobrado el cheque, la que daba explicaciones a Carabineros que su marido no estaba y ahí. Finalmente, a fojas 32 también comparece doña **ANA ROSA NARVÁEZ MAHU**, chilena, casada, dueña de casa, edad 52 años, Cédula Nacional de identidad N°9.523.914-5, domiciliada en Temuco, Pasaje Jahuel N°0820, Sector Estadio, quien previamente juramentada expone: Que ella con Nadia siempre se ven, la que le habría comentado que había mandado hacer un mueble y que había pagado por adelantado con un cheque. Que, pasó el tiempo y esta persona Jaime Vásquez, con quien había hecho el trato para que hiciera el mueble, después de un tiempo, un mes aproximadamente le contó que él no apareció. Que, ella lo salió a buscar y que al encontrarlo se dio cuenta que no era lo que él había prometido por internet y que se dio cuenta que estaba siendo estafada, eso es en resumen.

6.- Que, a fojas 37 y ss., citada a presencia judicial comparece doña **MARCIA NADIA ARIAS NARVÁEZ**, individualizada, y expresa que entre abril y marzo del año 2016, comenzó a buscar a través de internet un fabricante de muebles, me gusto una página "jeanly_fabricademuebles@hotmail.es", que ahí consiguió los números telefónicos. Que, se contactó con el dueño de la página que es don Jaime Velásquez Cárcamo, que los primeros días de abril fue a su casa, que en un principio él le iba arreglar los muebles de la cocina, por lo que él le tomó las medidas para hacer el presupuesto, pero que después se arrepintió, que quiso hacer un closet por un valor de \$600.000, que entonces él le solicito que tenía que darle un adelanto de \$290.000, que ella se los dio por intermedio de un cheque abierto, del Banco de Chile, que posteriormente lo cobró la pareja de don Jaime, que en ese momento él quedó de comprar los materiales y que apenas tuviera todo armado iría





a instalar el closet, que comenzaron a pasar los días y que lo comenzó a llamar al celular, no pudiendo contactarlo. Que ni por teléfono ni en la fábrica pudo. Finalmente expone repreguntada que ella solo quedo encantada por los proyectos del muebles, que vio en su página web, y como él le contestó el teléfono y vino a su casa, que entonces ella confió en él, que era una persona de buena apariencia, que no le dio boleta, solo un presupuesto que se lo envió por correo electrónico.

7.- Que con el mérito de los antecedentes se encuentra establecido y no se controvierte el contrato de prestación de servicios para la confección de un armario por la suma de \$600.000 celebrado entre doña **MARCIA NADIA ARIAS NARVÁEZ** y don **JAIME VELÁSQUEZ CÁRCAMO**. Tampoco se controvierte por este último el abono recibido por el precio, como tampoco que la prestación no se cumplió.

En efecto, de acuerdo a lo declarado por el propio querellado a fojas 43, sumado a la documental que refiere el motivo cuarto y la testimonial que describe el motivo quinto, se encuentran establecidos los hechos en que se funda la querella.

8.- Que el artículo 12 de la Ley 19.496 señala que: **"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio"**.

9.- Que analizados los antecedentes, se ha adquirido convicción de que el proveedor del servicio, querellado Jaime Velásquez Cárcamo, ha incurrido en infracción a la norma precedente, desde que no cumplió los términos del contrato, pese a haber recibido pago anticipado por la prestación en que incidía el mismo, por lo que será sancionado de la manera que se indicará.-

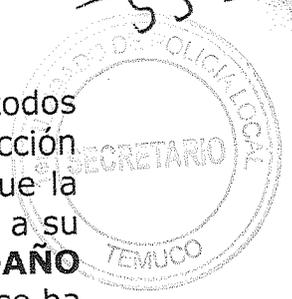
10.- Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 24, inc. 1, de la Ley 19.496, las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente. El inciso final de la misma disposición señalada establece que "para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor".

Ciñéndose a lo indicado en la norma precedente, esta juzgadora aplicará una multa acorde con la gravedad de la infracción, significativa del incumplimiento de una obligación esencial del servicio, atendándose igualmente a la displicencia y falta de profesionalidad y responsabilidad demostrada con la usuaria afectada, quien ha debido recurrir a estrados para obtener justicia. Finalmente, pese a la gravedad de la conducta del condenado, será igualmente considerada su situación económica.

11.- Que no se acogerá la querella deducida en contra de doña **Xoselin Escobar Arriagada**, al no haberse establecido por ningún medio de prueba legal, una relación contractual entre la actora y esta parte.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-

12.- Que a fojas 1 y ss., don **VÍCTOR HUGO SAGREDO SAGREDO**, en representación de doña **MARCIA NADIA ARIAS NARVÁEZ**, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de don **JAIME**



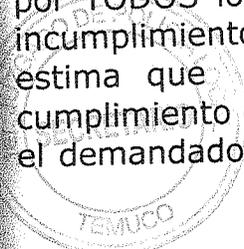
VELASQUEZ CARCAMO y de doña YOSSELIN ESCOBAR ARRIAGADA, todos ya individualizados, fundado en los hechos descritos en la acción infraccional analizada y que se dan por reproducidos. Se agrega que la infracción cometida por la denunciada y demandada ha ocasionado a su representado los siguientes perjuicios: Por concepto de **DAÑO EMERGENTE**, que de acuerdo a los hechos descritos en la querrela se ha afectado a la demandante en cuanto a la suma pagada de \$290.000, la que debe restituirse, con intereses y reajustes correspondientes, esto como efecto de la resolución del contrato. Por concepto de **DAÑO MORAL**, se demanda la suma de \$100.000 o la cantidad que el tribunal estime conveniente, señala que se entiende por daño moral "*el sufrimiento psicofísico que lesiona el espíritu por dolores físicos o morales, hiere los sufrimientos de afectación o de familia, quebranta la salud por las mortificaciones o pesadumbres, deprime el ánimo por la pérdida de apoyo*". Que la demandante al decidir contratar los servicios del demandado en autos, buscaba una tranquilidad en la prestación de servicio. Que los demandados actuaron con negligencia menoscabando a la demandante tanto en un daño económico y moral, causando con su acción intranquilidad. Que los daños observados en la demanda tienen relación de causalidad entre el actuar negligente del proveedor y el daño causado a la demandante. Por tanto, se solicita tener por acogida la demanda civil de indemnización de perjuicios por daño emergente y daño moral en contra de los demandados, agrega que se resuelva el contrato de prestación de servicios suscritos entre las partes. Que, se pague a la demandante le suma de \$290.000 correspondiente a la restitución de lo pagado, con intereses y reajustes. Que, se ordene pagar la suma de \$100.000 correspondiente al daño moral sufrido. Que, se ordene el pago de las costas de la causa.

13.- Que la parte demandada no concurrió a la audiencia de contestación, la que se llevó a efecto en su rebeldía.-

14.- Que conforme establece el artículo 41 de la Ley 19.496, en análisis, en caso de incumplimiento de un contrato de prestación de servicios el consumidor puede exigir que se preste nuevamente el servicio o la devolución del precio pagado por éste al proveedor, quedando siempre a salvo la posibilidad de exigir indemnización de todo perjuicio. A su turno, el artículo 3, letra e), de la ley 19.496, señala que son "*Deberes y derechos básicos del consumidor: El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea*".

15.- Que de la manera relacionada, establecido el incumplimiento contractual corresponde acceder a la devolución de lo que se ha dado o pago en virtud del contrato, y que se ha solicitado como daño emergente, calidad que también reviste la suma, que no se ha controvertido, por lo que se acogerá en esta parte la demanda.

16.- Que, de otro lado, también se ha demandado daño moral fundado en las molestias que significó a la actora la situación descrita. Al efecto, debe considerarse que el proveedor demandado debe responder por **TODOS** los perjuicios derivados que su actuación infraccional, por incumplimiento de la ley del consumidor, ha ocasionado. Al efecto, se estima que el hecho constitutivo de la infracción, cual es el no cumplimiento del contrato y la no devolución oportuna de lo recibido por el demandado Velásquez en virtud del mismo, es constitutiva *per se* de





un alteración, molestia y frustración inherente a la situación que no exige prueba, agravada por la nula solución y responsabilidad asumida por el proveedor, quien hasta la fecha no ha realizado gestión ninguna para mitigar el perjuicio. Así se accederá a fijará esta partida en la suma solicitada de \$ 100.000.-

17.- Que conforme lo señalado en lo infraccional no se accederá a la demanda civil que se ha deducido conjuntamente en contra de doña Yoselin Escobar Arriagada, pues no se estableció una relación contractual de consumo con ella, y que sea fuente de la responsabilidad que se reclama.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 4, 12, 24 41 y demás pertinentes de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; y artículos 1,3,7, 14 y 16 y demás pertinentes de la Ley 18.287, **SE DECLARA;**

1.- QUE HA LUGAR a la querrela infraccional intentada en contra del proveedor **JAIME ANDRÉS VELÁSQUEZ CARCAMO**, condenándole al pago de una **MULTA DE TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, como autor de infracción a la ley 19.496, **con costas.**

2.- QUE HA LUGAR a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en representación doña **MARCIA NADIA ARIAS NARVÁEZ** a fojas 1 y siguientes, en contra de **JAIME ANDRÉS VELÁSQUEZ CÁRCAMO**, condenándole al pago de la suma de \$ 390.000, **con costas.**

3.- Que no ha lugar a la querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas en contra de doña **JOSELIN ESCOBAR ARRIAGADA**, sin costas por estimar se tuvo motivo plausible para litigar en su contra.

4.- La suma ordenada pagar será reajustada conforme la variación que experimente el índice de Precios al consumidor entre el mes anterior a la fecha de la notificación de la demanda y el mes anterior a la fecha del pago efectivo, con más los intereses para operaciones reajustables, desde que el fallo quede ejecutoriado.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N° 243.148-G-C.

Dictó **RADY VENEGAS POBLETE**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco.





CERTIFICO: Que la sentencia definitiva de autos que rola de fojas 51 a la 56, se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, dieciséis de agosto de dos mil diecisiete.-



ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS

SECRETARIA TITULAR



CERTIFICO: Que las copias que anteceden, son fiel de su original.

Rol 243.148-G-C

Temuco, veinticuatro de diciembre de dos mil dieciocho.



MARÍA SOLEDAD NEIRA RUIZ
SECRETARIA SUBROGANTE

